

21.3054 Motion

Hauservice der Post. Beim ursprünglichen System bleiben, um einen Dienstleistungsabbau, der die gesamte Bevölkerung betrifft, zu vermeiden und um die digitale Kluft zwischen den Generationen nicht zu vergrössern

Eingereicht von: Juillard Charles
Die Mitte-Fraktion. Die Mitte. EVP.
Die Mitte



Einreichungsdatum: 03.03.2021
Eingereicht im: Ständerat
Stand der Beratung: Erledigt

Eingereichter Text

Der Bundesrat wird beauftragt, bei der Post zu intervenieren, um zu bewirken, dass sie die derzeitige Praxis beim Hauservice beibehält; dies mit dem Ziel, die Grundversorgung für alle Generationen und in allen Regionen der Schweiz zu gewährleisten, so wie es die revidierte Postverordnung vom 29. August 2012 vorsieht.

Begründung

Der Hauservice der Post wird digitalisiert. Bis Ende Mai 2021 werden 400 000 Haushalte in der Schweiz von dieser Entwicklung betroffen sein. In der Westschweiz sind es 460 Orte und 108 000 Haushalte. Im Kanton Jura sind es 7000 Haushalte. Die Kundinnen und Kunden, die heute die Leistungen des Hauservice nutzen, werden ihre Gewohn- und Gepflogenheiten ändern müssen. Bei den betroffenen Leistungen handelt es sich um das Bestellen von Briefmarken, das Versenden von Briefen und Paketen, das Beziehen von Bargeld und das Bezahlen von Rechnungen. Auch einige Dienstleistungen, die von der Post "auf der letzten Meile" erbracht werden, könnten in naher Zukunft betroffen sein. Bisher konnten die Kundinnen und Kunden ein Steckschild an ihrem Briefkasten befestigen, um der Pöstlerin oder dem Pöstler mitzuteilen, dass eine oder mehrere Leistungen gewünscht sind. Dieses Vorgehen wird sukzessive durch neue Arten des Bestellens ersetzt: online, telefonisch beim Kundendienst oder via einen Bestellstift. Diese Neuerungen sind nur für Kundinnen und Kunden, die in einem Bezirk ohne Postbüro wohnen und bereits heute vom effizienten und gut funktionierenden Hauservice profitieren, vorgesehen.

Die Digitalisierung des Hauservice ist nicht unproblematisch, insbesondere für die älteren Kundinnen und Kunden und solche, die in einer abgelegenen Region wohnen. Die Studie "Digitale Senioren 2020" von Pro Senectute zeigt: Obwohl die Internetnutzung bei den über 65-Jährigen – auch aufgrund der Covid-19-Krise – stark zugenommen hat, nutzen 26 Prozent der Befragten das Internet noch immer nicht. In 77 Prozent der Fälle ist die Komplexität der Anwendung der Grund dafür. Die Post muss sicherstellen, dass bei der laufenden Weiterentwicklung des Hauservice das Prinzip der Grundversorgung gewahrt bleibt und die Dienste somit allen Bevölkerungsgruppen und in allen Regionen des Landes leicht zugänglich sind. So erreicht das LoRaWAN-Netz, das niederfrequente Funksignal von Swisscom, über das der Bestellstift kommuniziert, nicht die gesamte Schweizer Bevölkerung, sondern nur 97 Prozent.

Die von der Post vorgeschlagenen Lösungen sind weder einfach noch benutzerfreundlich für alle Bevölkerungsgruppen, insbesondere für jene, die in einer Region leben, wo die Internetversorgung und/oder das Funksignal nicht ausreichend sind. Sie werden nun doppelt bestraft. Nachdem bereits ihre Poststelle gestrichen und durch den einfach zugänglichen Hauservice ersetzt wurde, droht nun die digitale Umwandlung der Post, zwischen gewissen Bevölkerungsgruppen eine Kluft zu schaffen. Das offizielle Bestreben der Post, herausragende Leistungen zu gewährleisten, das in ihrer Strategie "Die Post von



morgen" für die Jahre 2021 bis 2024 festgehalten ist, muss für alle gelten. Es geht darum, den Service-public-Auftrag zu erfüllen.

Stellungnahme des Bundesrates vom 26.05.2021

Der Umfang der Grundversorgung mit Postdiensten und mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs sind im Postgesetz und in der Postverordnung festgelegt. Die Post muss den Zugang zu diesen Dienstleistungen der Grundversorgung in allen Landesteilen in angemessener Distanz sicherstellen. Unter der Voraussetzung, dass sie die gesetzlichen Erreichbarkeitsvorgaben einhält, kann die Post nach eigenem Ermessen entscheiden, wie sie die Grundversorgung der Bevölkerung sicherstellt. Da die Post die Grundversorgung aus eigenen Mitteln finanzieren muss, benötigt sie bei der Ausgestaltung ihres Poststellennetzes innerhalb des gesetzlichen Rahmens einen gewissen unternehmerischen Handlungsspielraum, um bei ihren Entscheidungen auch wirtschaftliche Aspekte berücksichtigen zu können.

Namentlich in dünn besiedelten Gebieten bietet sich der Hauservice als Alternative zu einer Poststelle oder einer Postagentur an. Dabei erbringt die Zustellerin oder der Zusteller die Dienstleistungen direkt am Wohnsitz der Kundschaft. In den letzten Jahren hat die Post die Zahl der Gebiete mit Hauservice leicht erhöht (2013: 1269 / 2019: 1384). Beim Ausbau des Hauservice hat die Post auf die fortschreitende Digitalisierung und die sich verändernden Gewohnheiten ihrer Kundschaft reagiert.

Mit einem modernen Hauservice kommt die Post den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Kundinnen und Kunden nach. Dank des digitalen Hauservices können Dienstleistungen künftig nicht mehr nur von zu Hause aus angefordert werden, sondern auch von unterwegs. Die Zustellung von Briefen und Paketen ist davon nicht tangiert. Das Angebot ändert sich nicht, nur der Zugang dazu. Das digitale Format bietet gewisse Vorteile: Die Kundinnen und Kunden müssen Dokumente nicht mehr in ihrem Hausbriefkasten deponieren, wo sie von aussen sichtbar sind. Das erhöht die Sicherheit der Transaktionen. Zudem können die gewünschten Dienstleistungen mit wenigen Klicks angefordert werden. Bei Bestellungen, die vor 7.30 Uhr eingehen, kommt die Zustellerin oder der Zusteller gleichentags vorbei, bei später eintreffenden Bestellungen am nächsten Zustelltag (Montag bis Freitag). Aus Sicht der Post lassen sich auf diese Weise überflüssige Zustelltouren vermeiden, was vor allem auch den CO₂-Ausstoss reduziert. In anderen Worten: Ressourcen können gezielter eingesetzt werden, und gleichzeitig verringern sich die Kosten, die durch den Hauservice entstehen.

Kundinnen und Kunden, die den digitalen Hauservice nicht nutzen können, weil sie in einer abgelegenen Region mit ungenügender Netzabdeckung wohnen, oder Personen, die mit den neuen Technologien wenig vertraut sind (namentlich ältere Menschen), stehen zwei Alternativen zur Verfügung: Sie können entweder kostenlos einen Bestellstift anfordern, welcher in 97 Prozent aller Zonen in der Schweiz einsetzbar ist, oder sie können die Leistungen des Hauservice telefonisch beim Contact Center der Post bestellen. Um den Zugang zum Hauservice auszuweiten und zu verbessern, wird am 1. Mai 2021 eine Direktnummer in Betrieb genommen, die von einem speziell ausgebildeten Team betreut wird.

Mit dem Ausbau des Hauservice will die Post die Digitalisierung ihrer Angebote fortsetzen, ohne jedoch eine digitale Kluft zwischen den Generationen entstehen zu lassen. Aus diesem Grund bietet sie Alternativen zum Online-Angebot an. Sie will weiterhin einen leicht zu bedienenden und allen zugänglichen Hauservice anbieten.

Antrag des Bundesrates vom 26.05.2021

Der Bundesrat beantragt die Ablehnung der Motion.

Kommissionsberichte

11.04.2022 - Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen des Ständerates

Ratsunterlagen

Anträge, Fahnen



Chronologie

15.06.2021	Ständerat Zuweisung an die zuständige Kommission zur Vorberatung
16.06.2022	Ständerat Sistierung
17.03.2023	Abgeschrieben, weil nicht innert zwei Jahren abschliessend im Rat behandelt

Zuständigkeiten

Behandelnde Kommissionen

Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen NR (KVF-NR)

Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen SR (KVF-SR)

Zuständige Behörde

Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK)

Weitere Informationen

Erstbehandelnder Rat

Ständerat

Mitunterzeichnende (12)

Bauer Philippe, Baume-Schneider Elisabeth, Engler Stefan, Français Olivier, Fässler Daniel,
Gapany Johanna, Graf Maya, Reichmuth Othmar, Rieder Beat, Salzmann Werner, Vara Céline,
Würth Benedikt

Links

Weiterführende Unterlagen

Amtliches Bulletin

